

## Usaha angkutan jalan wisata



© BSN 2016

Hak cipta dilindungi undang-undang. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh isi dokumen ini dengan cara dan dalam bentuk apapun serta dilarang mendistribusikan dokumen ini baik secara elektronik maupun tercetak tanpa izin tertulis dari BSN

BSN  
Email: [dokinfo@bsn.go.id](mailto:dokinfo@bsn.go.id)  
[www.bsn.go.id](http://www.bsn.go.id)

Diterbitkan di Jakarta



## Daftar isi

Daftar isi .....	i
Prakata .....	ii
Pendahuluan.....	iii
1 Ruang lingkup.....	1
2 Istilah dan definisi .....	1
3 Persyaratan umum usaha angkutan jalan wisata .....	1
3.1 Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP).....	1
3.2 Izin penyelenggaraan angkutan orang tidak dalam trayek .....	1
3.3 Sarana usaha .....	2
4 Persyaratan produk usaha angkutan jalan wisata .....	3
4.1 Jasa pemesanan atau penjualan.....	3
4.2 Angkutan jalan wisata.....	3
5 Sistem manajemen usaha angkutan jalan wisata.....	4
5.1 Rencana usaha.....	4
5.2 Kompetensi personel usaha angkutan jalan wisata dan rekanan.....	4
5.3 Komunikasi pelanggan .....	5
5.4 Penanganan angkutan jalan wisata .....	5
6 Monitoring dan evaluasi.....	5
7 Peningkatan berkelanjutan, tindakan perbaikan dan pencegahan .....	5
Bibliografi .....	6
Tabel 1 – Persyaratan angkutan jalan wisata.....	3



## **Prakata**

Standar Nasional Indonesia (SNI) 8336:2016 dengan judul *Usaha angkutan jalan wisata*, merupakan SNI baru.

Standar ini disusun oleh Komite Teknis 03-09 *Manajemen Pariwisata*. Standar ini telah dikonsensuskan di Jakarta, pada tanggal 27 April 2016. Konsensus ini dihadiri oleh para pemangku kepentingan (*stakeholder*) terkait, yaitu perwakilan dari produsen, konsumen, pakar dan pemerintah.

Standar ini telah melalui tahap jajak pendapat pada tanggal 2 Mei 2016 sampai dengan 1 Juli 2016, dengan hasil akhir disetujui menjadi SNI.

Perlu diperhatikan bahwa kemungkinan beberapa unsur dari dokumen standar ini dapat berupa hak paten. Badan Standardisasi Nasional tidak bertanggung jawab untuk pengidentifikasian salah satu atau seluruh hak paten yang ada.





## Pendahuluan

Sejak ditetapkan Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, ditambah dengan meningkatnya tantangan menghadapi persaingan global, maka berbagai elemen terkait pengelolaan pariwisata perlu ditata lebih baik lagi agar mampu bersaing dan handal menghadapi perubahan yang terjadi. Perkembangan dunia usaha pariwisata yang semakin pesat, dalam perkembangannya juga menuntut adanya penyediaan usaha pendukung yang memenuhi ketentuan serta penyediaan acuan yang baku dan konsisten.

Kebutuhan akan acuan yang sama dan dapat diterapkan oleh para pelaku usaha pariwisata, pada akhirnya juga akan menuntut penerapan skema penilaian kesesuaian, sebagai mekanisme pembuktian bahwa pelaku usaha pariwisata telah memenuhi kriteria yang ditetapkan.

Oleh karena itu, SNI ini disusun dimaksudkan untuk dapat digunakan sebagai acuan bagi dunia usaha pariwisata, khususnya yang bergerak di bidang usaha angkutan jalan wisata, dan bagi para pihak yang terkait dalam pelaksanaan kegiatan penilaian kesesuaian.

Standar ini juga diharapkan dapat menjadi acuan dalam memberikan perlindungan dan kepastian berusaha bagi pelaku usaha serta perlindungan dan pelayanan kepada konsumen terkait usaha angkutan jalan wisata.









## Usaha angkutan jalan wisata

### 1 Ruang lingkup

Standar ini mengatur dan menetapkan batasan tentang persyaratan dalam penyelenggaraan usaha angkutan jalan wisata yang meliputi persyaratan umum, persyaratan produk, sistem manajemen, monitoring dan evaluasi serta peningkatan berkelanjutan, tindakan perbaikan dan tindakan pencegahan.

Usaha angkutan jalan wisata yang termasuk dalam cakupan standar ini adalah mobil bus wisata dan mobil penumpang wisata.

### 2 Istilah dan definisi

Untuk keperluan penggunaan Standar ini, berlaku istilah dan definisi berikut.

#### 2.1

##### **usaha angkutan jalan wisata**

penyediaan angkutan orang untuk kebutuhan dan kegiatan wisata

#### 2.2

##### **mobil bus wisata**

angkutan yang menggunakan mobil bus yang dilengkapi dengan sebanyak-banyaknya 40 (empat puluh) tempat duduk tidak termasuk tempat duduk pengemudi dengan tanda-tanda khusus untuk kegiatan wisata

**CATATAN** Tanda-tanda khusus pada mobil bus wisata dapat berupa tulisan "Bus Wisata" yang diletakkan pada tempat yang mudah dilihat.

#### 2.3

##### **mobil penumpang wisata**

angkutan yang menggunakan mobil yang dilengkapi dengan sebanyak-banyaknya 8 (delapan) tempat duduk termasuk tempat duduk pengemudi untuk kegiatan wisata

### 3 Persyaratan umum usaha angkutan jalan wisata

#### 3.1 Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP)

Usaha angkutan jalan wisata harus memiliki tanda daftar usaha pariwisata (TDUP) bidang usaha angkutan jalan wisata, yang dikeluarkan oleh pemerintah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

#### 3.2 Izin penyelenggaraan angkutan orang tidak dalam trayek

Usaha angkutan jalan wisata harus memiliki izin penyelenggaraan angkutan orang tidak dalam trayek, yang dikeluarkan oleh pemerintah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.



## **SNI 8336:2016**

### **3.3 Sarana usaha**

Usaha angkutan jalan wisata harus menyediakan dan memelihara sarana yang diperlukan dalam melaksanakan usaha. Usaha angkutan jalan wisata harus memiliki sarana yang berfungsi dengan baik, bersih dan terawat yang meliputi:

- a) tempat usaha/ kantor;
- b) ruang penerimaan tamu;
- c) mobil bus wisata dan/ atau mobil penumpang wisata;
- d) *pool* kendaraan;
- e) bengkel;
- f) ruang makan dan minum untuk karyawan;
- g) tempat ibadah;
- h) toilet terpisah untuk laki-laki dan perempuan;
- i) instalasi listrik dan air;
- j) alat pemadam api ringan (APAR);
- k) perlengkapan Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K)
- l) tempat sampah dan penampungan sampah sementara;
- m) pengelolaan limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (B3); dan
- n) tempat parkir untuk tamu.

**CATATAN** Sarana usaha angkutan jalan wisata pada butir (d), (e), (m) dan (n) dapat dalam bentuk kerjasama dengan pihak lain yang dibuktikan dengan dokumen Perjanjian Kerjasama.

Usaha angkutan jalan wisata harus menetapkan dan menerapkan prosedur yang terdokumentasi untuk menjamin sarana usaha yang digunakan memenuhi persyaratan.

### **3.4 Struktur organisasi**

Usaha angkutan jalan wisata harus memiliki struktur organisasi yang menguraikan tugas, fungsi dan pembagian kewenangan dalam organisasi usaha angkutan jalan wisata, yang harus ditinjau secara berkala..

### **3.5 Sumber daya manusia**

Usaha angkutan jalan wisata harus menyediakan dan memelihara kompetensi sumber daya manusia yang diperlukan dalam melaksanakan usaha. Sumber daya manusia usaha angkutan jalan wisata mencakup fungsi-fungsi berikut:

- a) pengelolaan jasa pemesanan atau penjualan;
- b) administrasi perkantoran; dan
- c) sistem pengadaan atau pemeliharaan kendaraan.

Usaha angkutan jalan wisata harus menetapkan dan menerapkan prosedur yang terdokumentasi untuk menjamin sumber daya manusia dapat menjalankan fungsi-fungsi tersebut di atas.



## 4 Persyaratan produk usaha angkutan jalan wisata

### 4.1 Jasa pemesanan atau penjualan

Usaha angkutan jalan wisata harus memenuhi persyaratan perjanjian sewa yang disepakati dengan pelanggan dan didokumentasikan.

Pemenuhan persyaratan ini harus dilakukan sebelum ditanda tangannya perjanjian sewa kepada pelanggan (seperti penyampaian penawaran, pesanan, dan perubahan pesanan).

### 4.2 Angkutan jalan wisata

Usaha angkutan jalan wisata harus memiliki mobil penumpang wisata dan/atau mobil bus wisata yang memenuhi berikut:

- a) sertifikat uji KIR angkutan yang dikeluarkan oleh pemerintah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- b) persyaratan angkutan jalan wisata yang meliputi:

**Tabel 1 – Persyaratan angkutan jalan wisata**

No	Persyaratan	Mobil penumpang wisata	Mobil bus wisata
<b>A Armada yang digunakan</b>			
1	Armada pelayanan angkutan orang	Non Ekonomi	Non Ekonomi
2	Kelas pelayanan angkutan	Minimum eksekutif	Minimum eksekutif
3	Kapasitas tempat duduk	Maksimal 8	Maksimal 40
<b>B Fasilitas keamanan dan keselamatan</b>			
4	Alat pemecah kaca darurat	ada	ada
5	Alat pemadam api ringan (APAR)	ada	ada
6	Perlengkapan Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K)	ada	ada
7	<i>Safety Belt</i> yang berfungsi dengan baik untuk setiap kursi penumpang	ada	ada
8	GPS dan alat pelacak posisi bus yang berfungsi dengan baik	ada	ada
<b>C Fasilitas hiburan dan kelengkapan yang berfungsi dengan baik</b>			
9	Televisi	ada (minimum ukuran 12")	ada (minimum ukuran 21")
10	CD/ DVD <i>player</i>	ada	ada
11	Alat pelantang suara dan <i>audio system</i>	ada	ada
12	Payung untuk sejumlah penumpang	ada	ada
13	Jaringan nirkabel (Wifi)	ada	ada
14	Gorden yang bersih	-	ada
15	<i>Cover seat</i>	ada	ada



Tabel 1 – Persyaratan angkutan jalan wisata (lanjutan)

No	Persyaratan	Mobil penumpang wisata	Mobil bus wisata
<b>D Fasilitas pendukung lain yang berfungsi dengan baik/ bersih dan terawat</b>			
16	Toilet dengan tempat cuci tangan	-	ada
17	Tempat menaruh barang/ bagasi	ada	ada
18	Tempat sampah tertutup dan <i>sanitary bag</i>	ada	ada
19	Fasilitas untuk berdiri pemandu wisata	-	ada
20	Penyegar udara	ada	ada
<b>E Fasilitas khusus yang berfungsi dengan baik / bersih dan terawat</b>			
21	Fasilitas untuk penumpang berkebutuhan khusus (seperti kursi roda dan <i>car seat</i> untuk balita)	tersedia jika dibutuhkan	tersedia jika dibutuhkan

## 5 Sistem manajemen usaha angkutan jalan wisata

Usaha angkutan jalan wisata harus menetapkan dan menerapkan prosedur sistem manajemen yang fokus kepada pelayanan pelanggan, yang berkaitan dengan:

- informasi produk;
- pemesanan dan perubahan;
- umpan balik pelanggan, termasuk keluhan pelanggan dan pengisian kuesioner;
- perjanjian kontrak dan ketentuan *force majeure*.

Pimpinan puncak usaha angkutan jalan wisata harus memperagakan komitmennya terhadap pemenuhan standar ini.

Usaha angkutan jalan wisata harus memastikan sistem manajemen dipahami, diterapkan dan dipelihara. Dokumen harus dapat diakses oleh seluruh personel yang relevan.

Usaha angkutan jalan wisata harus memiliki perjanjian asuransi dengan pihak ketiga untuk karyawan dan pelanggan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pimpinan puncak usaha angkutan jalan wisata harus melakukan kaji ulang manajemen dalam rangka perbaikan berkelanjutan dan terdokumentasi dengan baik.

### 5.1 Rencana usaha

Dalam menerapkan standar ini, usaha angkutan jalan wisata harus menyusun dan mendokumentasikan rencana usaha yang lengkap dan terukur.

### 5.2 Kompetensi personel usaha angkutan jalan wisata dan rekanan

Usaha angkutan jalan wisata harus memastikan bahwa setiap personel dan rekanan memiliki kompetensi yang diperlukan untuk menghasilkan produk (barang dan jasa) sesuai uraian pekerjaannya, dan kompetensi tersebut dipelihara.



### 5.3 Komunikasi pelanggan

Usaha angkutan jalan wisata harus menetapkan dan menerapkan prosedur yang efektif dan terdokumentasi dalam mengkomunikasikan produk, pelayanan dan pengelolaan usaha angkutan jalan wisata kepada pelanggan.

### 5.4 Penanganan angkutan jalan wisata

Usaha angkutan jalan wisata harus menetapkan dan menerapkan prosedur yang efektif dan terdokumentasi untuk penanganan angkutan jalan wisata yang berkaitan dengan:

- a) *log book* riwayat perjalanan wisata;
- b) pemeliharaan kendaraan (service berkala dan pergantian suku cadang);
- c) uji laik jalan;
- d) pengecekan fasilitas yang tersedia di kendaraan (keamanan dan keselamatan, hiburan dan kenyamanan, fasilitas pendukung lain, dan fasilitas khusus); dan
- e) pengelolaan pengemudi.

## 6 Monitoring dan evaluasi

Usaha angkutan jalan wisata harus melakukan monitoring dan evaluasi yang efektif dan terdokumentasi yang berkaitan dengan:

- a) pemenuhan terhadap persyaratan umum usaha angkutan jalan wisata;
- b) pemenuhan terhadap persyaratan produk usaha angkutan jalan wisata; dan
- c) efektifitas penerapan sistem manajemen usaha angkutan jalan wisata.

## 7 Peningkatan berkelanjutan, tindakan perbaikan dan pencegahan

Usaha angkutan jalan wisata harus menetapkan dan menerapkan prosedur yang efektif dan terdokumentasi untuk peningkatan berkelanjutan melalui penanganan:

- a) ketidaksesuaian dan tindakan perbaikan;
- b) tindakan pencegahan; dan
- c) risiko.



## Bibliografi

- [1] Undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata
- [2] Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2011 tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Nasional
- [3] Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2012 tentang Sertifikasi Kompetensi dan Sertifikasi Usaha di Bidang Pariwisata
- [4] Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan
- [5] Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 4 tahun 2014 tentang Standar Usaha Angkutan jalan wisata
- [6] Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor SK.1131/AJ.003/DRJD/2003 tentang Petunjuk Teknis Standar Fasilitas Pelayanan Bus Umum Angkutan Antar Kota
- [7] SNI ISO 9001, *Sistem manajemen mutu – Persyaratan*
- [8] Nyoman S. Pendit, *Glosari Pariwisata Kontemporer*, 2005

